



Clustering Rijksincasso

Eén overheid
Eén dienstverlening
Eén Rijksincasso



Samen werken aan maatschappelijk verantwoord innen



Een groeiende maatschappelijke uitdaging

Steeds meer mensen in Nederland kampen met financiële problemen. Bijna 10% van alle huishoudens heeft problematische betalingsachterstanden¹. Ook schulden bij de overheid dragen hieraan bij. Deze schuldenproblematiek leidt tot financiële stress, sociale uitsluiting en hoge maatschappelijke kosten: het kabinet berekende dat problematische schulden de samenleving jaarlijks minimaal 8,5 miljard euro kosten².

Wanneer vorderingen van verschillende overheidsinstanties zich opstapelen, kunnen burgers het overzicht en de grip op hun financiële situatie verliezen. Uit recent onderzoek van het CBS blijkt dat bijna 2 miljoen mensen een betalingsachterstand hebben bij ten minste één van de 8 uitvoeringsorganisaties binnen het samenwerkingsverband Clustering Rijksincasso, waarvan bijna 500.000 mensen overlappende achterstanden hebben bij twee of meer organisaties³.

Daarnaast nemen zowel de hoogte als de looptijd van betalingsachterstanden toe en groeit het aantal mensen met overlappende schulden. Dit onderstreept de maatschappelijke noodzaak van een gecoördineerde aanpak van overheidsincasso.

Een duidelijke politieke opdracht

Naast de maatschappelijke urgentie is er politieke wil om de schuldenproblematiek aan te pakken. Zowel het huidige (demissionaire) als het vorige kabinet heeft in hun regeerprogramma's expliciet aandacht besteed aan het verbeteren van publieke en private invordering, met nadruk op het vroegtijdig oplossen van schulden.

In oktober 2024 presenteerde het kabinet een uitgebreid pakket aan maatregelen om het aantal huishoudens met problematische schulden terug te dringen, als reactie op de bevindingen van het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) *'Naar een beter werkende schuldenketen'*.

De inzet: de overheid moet haar eigen rol als schuldeiser kritisch herzien, méér regie voeren op maatschappelijk verantwoord invorderen en zorgen voor betere samenwerking tussen publieke partijen. Er wordt gefocust op investeren in vroegsignalering, de ontwikkeling van een integraal schuldenoverzicht (inclusief private schuldeisers) en één loket voor overheidsincasso.

Clustering Rijksincasso: één overheid, één aanpak

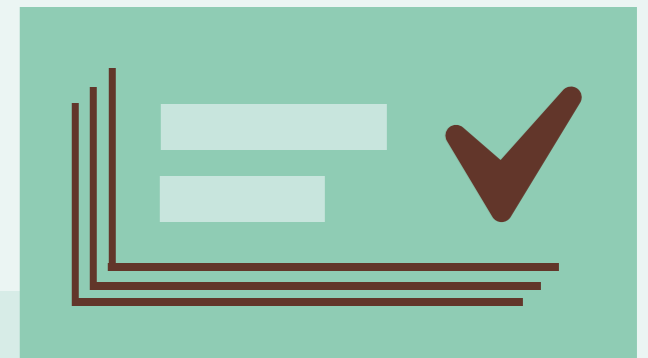
Om maatschappelijk verantwoorde invordering te realiseren, werken 8 overheidsorganisaties samen binnen het programma Clustering Rijksincasso (CRI).

Onze ambitie: één overheid die duidelijk is naar burgers, over grenzen van organisaties heen werkt en toegankelijke dienstverlening ontwikkelt die bijdraagt aan het voorkomen van schulden.

CRI bouwt diensten die burgers overzicht, regie en handelingsperspectief geven. Zo dragen we bij aan de bestaanszekerheid en het herstel van vertrouwen in de overheid.

Onze visie

- Eén overheid op het gebied van invordering
- Maatschappelijk en verantwoord innemen met oog voor persoonlijke omstandigheden
- Ontwikkelen van toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening
- Voorkomen van het ontstaan en oplopen van problematische schulden

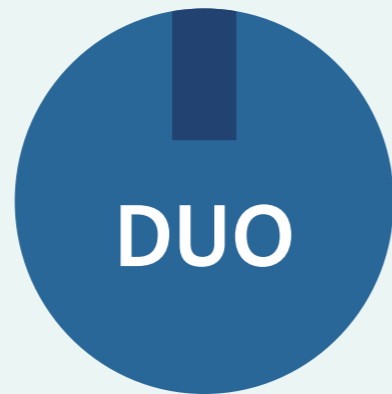


Mensgerichte dienstverlening

Samen bouwen aan overzicht, regie en betaalgemak

CRI ontwikkelt nieuwe dienstverlening waarmee burgers overzicht krijgen, regie kunnen nemen en betaalafspraken kunnen maken die passen bij hun persoonlijke situatie. Onze inzet: eenvoudige, begrijpelijke en toegankelijke diensten die aansluiten bij het dagelijks leven van burgers.

De basis wordt gevormd door twee belangrijke bouwstenen: het **Vorderingenoverzicht Rijk** en de **Betalingsregeling Rijk**. Daarnaast onderzoeken en ontwikkelen we binnen het **Kennis- en Expertiseplatform** nieuwe verbeterinitiatieven om overheidsincasso nog maatschappelijker, begrijpelijker en efficiënter in te richten.



Vorderingenoverzicht Rijk

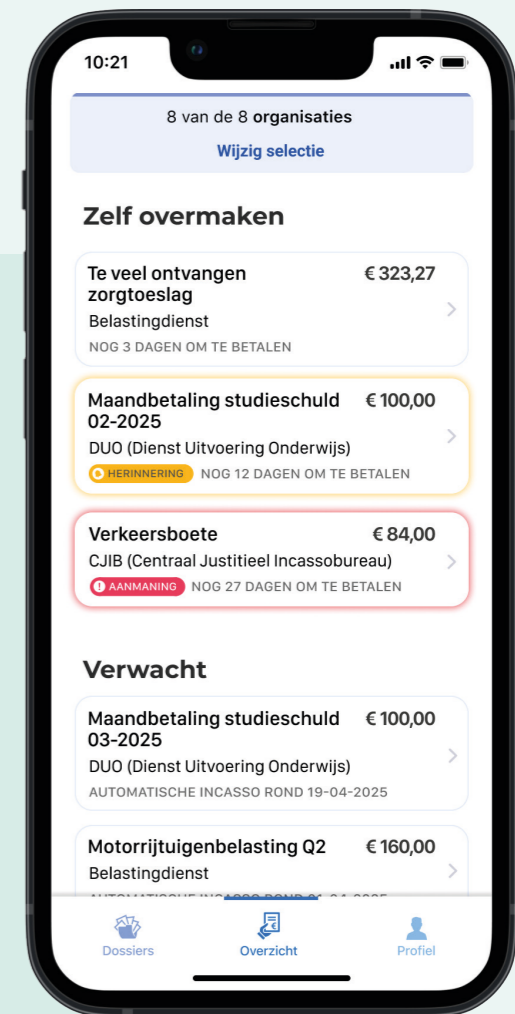
Overzicht, inzicht en uitzicht

Het vorderingenoverzicht biedt burgers een eenvoudig en veilig overzicht van hun betalingsverplichtingen bij aangesloten overheidsorganisaties. Met deze informatie kunnen burgers direct de noodzakelijke of gewenste acties ondernemen.

Het vorderingenoverzicht werkt volgens het 'data bij de bron'-principe: de burger vraagt de gegevens rechtstreeks, op eigen verzoek, op bij de bronorganisatie. De informatie in het vorderingenoverzicht is alleen zichtbaar voor de gebruiker, via de mobiele app of op een computer via *MijnOverheid.nl*. Persoonlijke gegevens worden niet via servers van de Rijksoverheid verwerkt. Zo beschermen we de privacy van burgers optimaal, zonder enige vorm van centrale gegevensdeling of -verwerking.

Vanuit het overzicht kunnen burgers niet alleen zien wat zij verschuldigd zijn. Het streven is dat burgers in de toekomst ook direct

- een betalingsregeling kunnen aanvragen die past bij hun persoonlijke situatie;
- een betaalpauze kunnen aanvragen bij acute financiële problemen;
- contact kunnen zoeken met de juiste organisatie of (schuld)hulpverlener;
- het overzicht kunnen delen met een (schuld)hulpverlener.



Clustering
Rijksincasso

“De rol van de overheid als schuldeiser is altijd dubbel. We zijn het de samenleving verplicht om te zorgen dat geld wat de overheid toekomt geïnd wordt, maar we willen niet dat burgers schulden opbouwen door de manier waarop wij incasseren.

Daarom is de Betalingsregeling Rijk zo’n belangrijke ontwikkeling. We bieden een concreet handelingsperspectief aan burgers die een betalingsverplichting aan de overheid niet in één keer kunnen betalen.”

Sianne van Rhee
programmamanager
Clustering Rijksincasso



Betalingsregeling Rijk

Eén burger, één afloscapaciteit, één overheidsincasso

De Betalingsregeling Rijk maakt het mogelijk om met één aanvraag een gezamenlijke betalingsregeling te treffen voor vorderingen bij aangesloten overheidsorganisaties. Dit voorkomt dat burgers meerdere losse regelingen moeten treffen bij verschillende instanties.

Naast een laagdrempelige standaardregeling kunnen burgers ook een persoonlijke maatwerkregeling aanvragen, waarbij rekening wordt gehouden met het bestaansminimum. Zo blijft er altijd voldoende ruimte voor de noodzakelijke kosten van levensonderhoud. De regeling kan ook tijdelijk gepauzeerd worden, zodat burgers niet onnodig verder in de problemen komen bij onverwachte (financiële) gebeurtenissen.

Vanwege het grote aantal en de diversiteit aan vorderingen van de verschillende overheidsorganisaties, volgt de ontwikkeling van de Betalingsregeling Rijk een groeimodel: er wordt toegewerkt naar een meerjarige, gefaseerde aansluiting van Rijkspartijen, overheidsorganisaties, ZBO's en decentrale overheden.

Vanwege de brede expertise op het gebied van maatschappelijk verantwoord innemen is de uitvoering van de Betalingsregeling Rijk belegd bij het *Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)*.

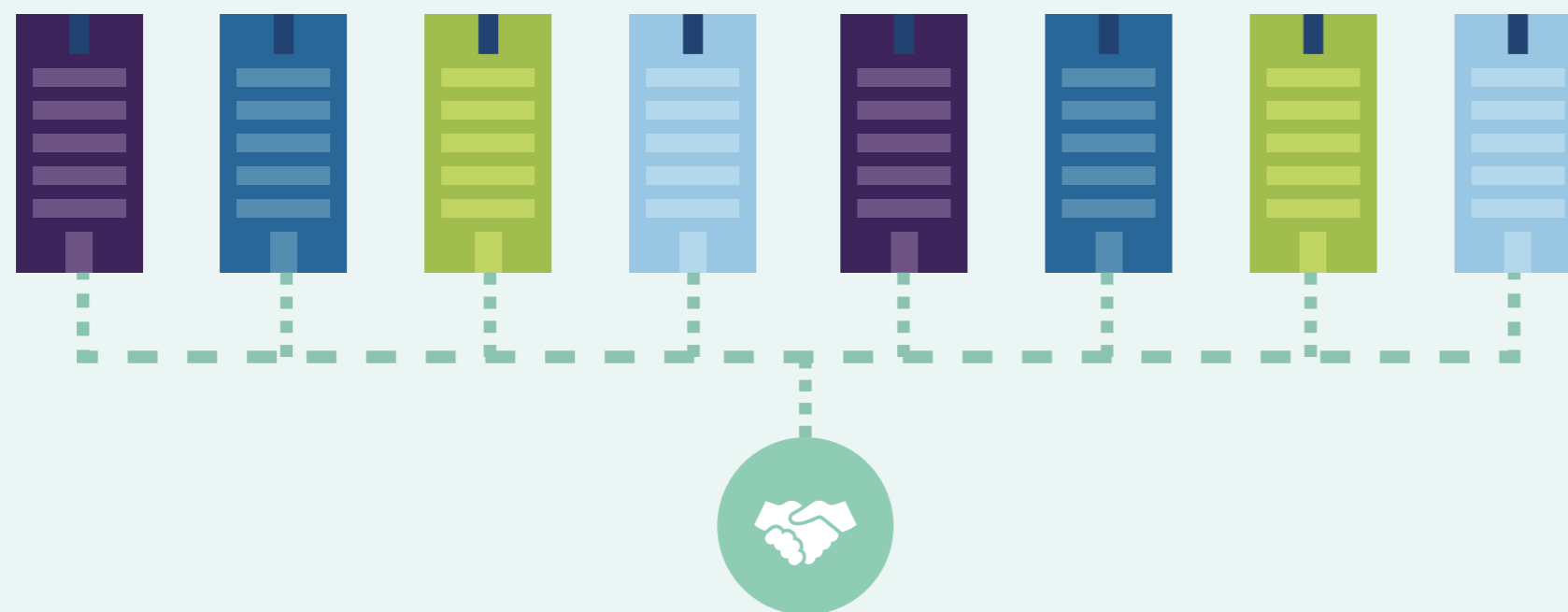
Het CJIB verzorgt de inning en incasso voor meer dan 20 overheidsorganisaties en heeft ruime ervaring met de complexiteit van invordering, betalingsregelingen en maatwerkoplossingen.



Clustering
Rijksincasso

Kennis- en Expertiseplatform

Innovatie & versterking



Het Kennis- en Expertiseplatform (KEP) vormt de motor voor innovatie en verbetering binnen CRI. Het KEP verbindt, deelt en borgt de kennis en expertise die in overvloed aanwezig is binnen de 8 samenwerkende CRI-partijen.

Hier worden op basis van onderzoek en samenwerking nieuwe initiatieven ontwikkeld waarmee we overheidsincasso maatschappelijker en efficiënter in kunnen richten.

Actuele KEP initiatieven



Uniformeren van de rekenmethode voor het bestaansminimum

Niet alle overheidsorganisaties berekenen het bestaansminimum van de burger op dezelfde wijze. Dit resulteert in verschillende afloscapaciteiten bij verschillende organisaties. Door deze rekenmethode voor het bestaansminimum en de afloscapaciteit te harmoniseren ontstaat één duidelijke, eerlijke standaard.



Herijking CBS dashboard betalingsachterstanden

Hoe vaak hebben uitvoeringsorganisaties met dezelfde personen van doen? Bij welke combinatie van uitvoeringsorganisaties komen de meeste schuldenaren voor? Het CBS dashboard 'Betalingsachterstanden bij uitvoeringsorganisaties' biedt antwoorden op deze vragen. Het KEP coördineerde het verzoek aan het CBS om het dashboard te actualiseren met cijfers over 2022 en 2024.



Verbeteren van communicatie rond maatwerkbetalingsregelingen

De CRI partijen werken samen met het KEP aan begrijpelijke, laagdrempelige brieven en online informatie die burgers beter informeert over hun opties.



Vorbereiding Wet op Overheidsincasso

Het KEP is een verkenning gestart naar het toekomstig juridisch borgen van overheidsincasso, met een persoonsgerichte insteek en maatschappelijk verantwoorde uitvoering als kern.



“Het moet voor burgers vanzelfsprekend zijn dat zij op één plek kunnen zien wat zij aan de overheid moeten betalen, en dat vervolgens ook echt gemakkelijk kunnen doen. Dat is het doel van ons werk.

We ontwikkelen goede dienstverlening door ook de complexiteit in de achterliggende processen te verminderen. Dit kan alleen door intensief samenwerken.

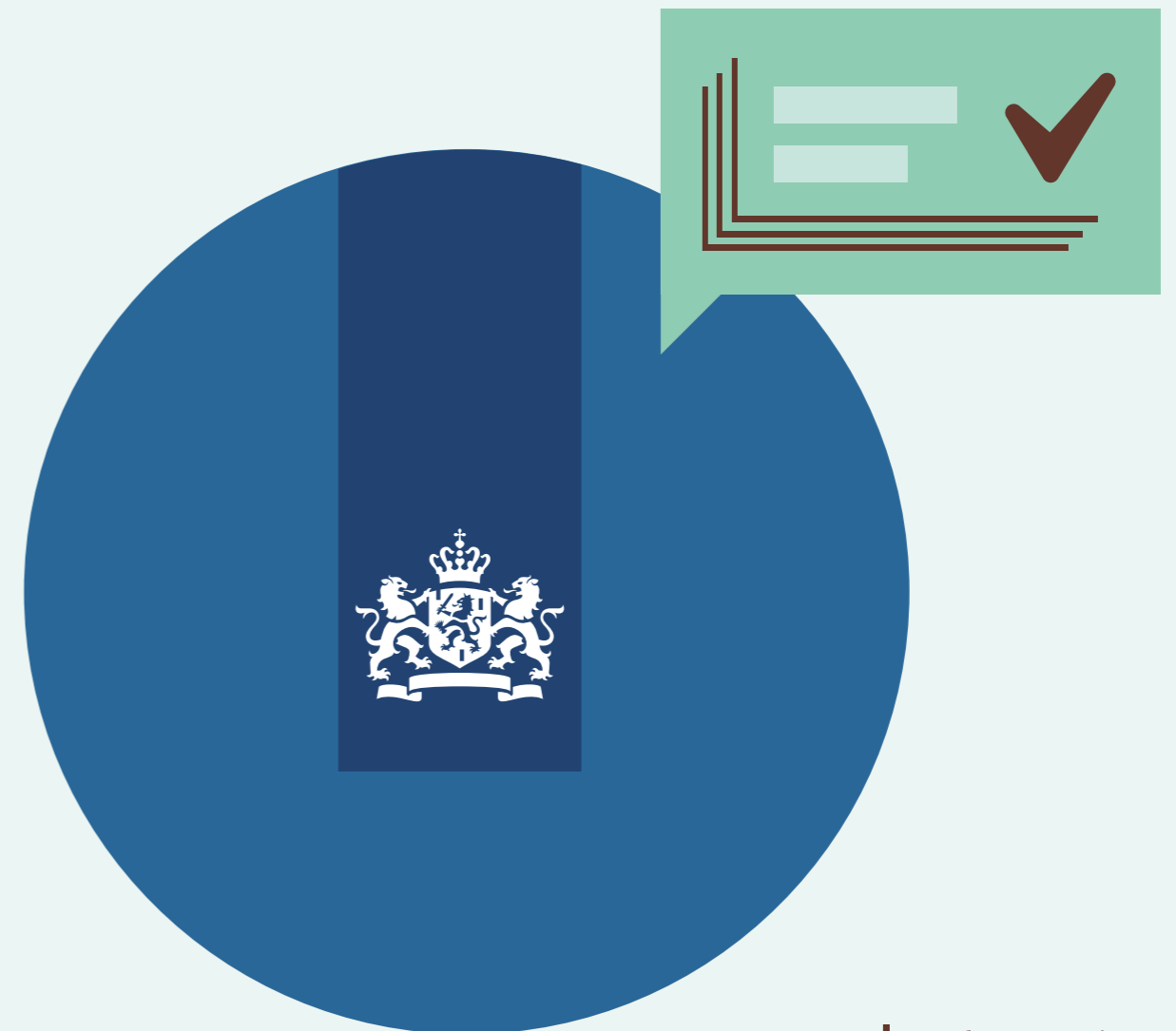
Het is bijzonder om te zien hoeveel persoonlijke betrokkenheid er is bij alle partners binnen het programma. Die gezamenlijke toewijding stemt me trots.”

Annette Veenstra
directeur Dienstverlening & Incasso
Centraal Justitieel Incassobureau

Groeien naar één overheidsincasso

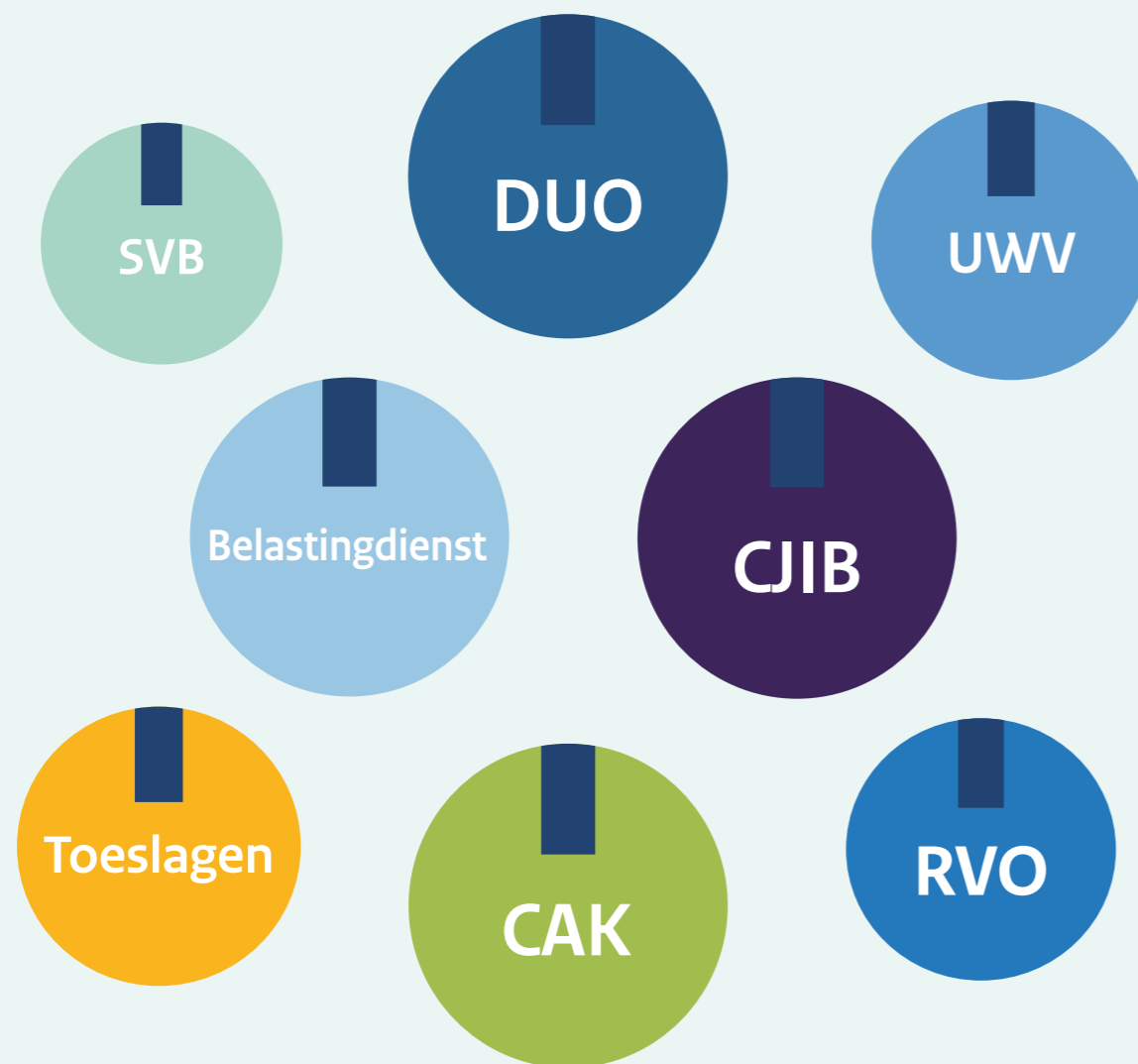
CRI is gestart als samenwerking van 8 uitvoeringsorganisaties van het Rijk. Inmiddels groeit het programma verder, zowel door middel van de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening als door het uitbreiden van het aantal deelnemende partijen.

We werken stap voor stap toe naar één overheidsincasso, waar burgers de overheid als één geheel ervaren en gemakkelijker hun financiële zaken kunnen regelen.



Clustering Rijksincasso de deelnemers

De basis van het programma wordt gevormd door 8 Rijksorganisaties die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een groot deel van de overheidsvorderingen. Deze partijen hebben de afgelopen jaren de fundamenten gelegd voor gezamenlijke dienstverlening, zoals het Vorderingenoverzicht Rijk en de Betalingsregeling Rijk.



Steeds meer aansluitingen

Er wordt doorlopend gewerkt aan het verder uitbreiden van het aantal deelnemende organisaties. Sinds 2024 sluiten ook andere landelijke overheidsorganisaties aan op de Betalingsregeling Rijk, zoals:

- Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)
- Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI)
- Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)

De volgende stap: decentrale overheden

Een belangrijke vervolgstap in de groei naar één overheidsincasso is de aansluiting van decentrale overheden. Gemeenten, provincies en waterschappen beheren samen een substantieel deel van de overheidsvorderingen. Door ook deze organisaties op te nemen in de CRI-dienstverlening, versterken we de kracht van het ‘*één overheid*’-principe en bieden we burgers nog meer overzicht en ondersteuning.

De eerste samenwerkingen worden momenteel (zomer 2025) voorbereid. De uitbreiding naar decentrale overheden betekent dat we nu ook samen met deze partijen werken aan een toekomst waarin alle burgers op één centrale plek inzicht, regie en hulp vinden - ongeacht met welke overheid zij te maken hebben.



Politiek gedragen oproep

Het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) '*Naar een beter werkende schuldenketen*' uit 2024 roept op tot betere samenwerking met decentrale overheden om versnippering te voorkomen en burgers één loket te bieden voor overzicht, hulp en verantwoorde invordering van schulden.

In haar reactie op het IBO onderschrijft het (demissionaire) kabinet deze oproep en benadrukt zij het belang van een gezamenlijke aanpak, waarin ook gemeenten, provincies en waterschappen actief deelnemen aan één overheidsincasso.

Clustering
Rijksincasso

Onze manier van werken

Mensgericht ontwerpen

Bij alles wat we ontwikkelen staat de burger centraal. Goede overheidsdienstverlening begint bij het begrijpen van het dagelijks leven van burgers. Niet de processen, wetten of systemen zijn leidend, maar de ervaringen, behoeften en situaties van mensen zelf.

Overheidsdiensten worden vaak nog ontworpen vanuit interne logica en processen, en missen zo de aansluiting bij de dagelijkse realiteit van burgers. De kloof tussen deze systeemwereld en de leefwereld van de burger leidt tot diensten die niet bruikbaar zijn voor gebruikers en soms zelfs schadelijk kunnen uitpakken.

Daarom verdiepen we ons continu in het dagelijks leven van gebruikers, testen we prototypes direct met burgers en blijven we gericht verbeteren. We bouwen niet alleen diensten die wérken, maar vooral diensten die wérkelijk helpen.



Onze werkwijze in 5 principes



Iteratief ontwikkelen en testen

We bouwen iteratief, leren onderweg en passen aan op basis van ervaringen van gebruikers en bronorganisaties.



Gebruikersonderzoek als vaste basis

We onderzoeken hoe burgers hun zaken nu regelen, wat hun behoeften zijn en toetsen voortdurend of de nieuwe diensten goed aansluiten bij de leefwereld van burgers.



Experimenteren en evalueren

We analyseren knelpunten en zoeken via experimenten naar werkende oplossingen, om zo gericht te kunnen verbeteren.




Privacy en veiligheid voorop

We zorgen er door middel van het ‘data bij de bron’-principe voor dat gegevens niet onnodig gedeeld of gekopieerd worden. Gegevens worden rechtstreeks, zonder verwerkende tussenpartij, aan de gebruiker geleverd.



Open source en transparantie

Alle documentatie rond het Vorderingenoverzicht Rijk, inclusief de broncode, is vrij toegankelijk via www.vorijk.nl en *GitLab*. Open source en transparantie zijn een fundamenteel aspect van onze aanpak.



*“We volgen het mantra ‘**the strategy is delivery**’. Het idee is dat we niet alles vooraf hoeven dicht te timmeren, maar gewoon beginnen met bouwen.*

*De visie is helder en we hebben diensten bedacht waarmee we impact maken.
Door talloze tussenstappen en kleine successen surfen we pragmatisch
naar de stip op de horizon.”*

Maarten van Zaane
hoofd Overheidsincasso
Centraal Justitieel Incassobureau



Clustering Rijksincasso

Eén overheid
Eén dienstverlening
Eén Rijksincasso



Clustering Rijksincasso

Colofon

Deze brochure is een uitgave van het programma *Clustering Rijksincasso* (CRI)

Redactie en vormgeving - programmateam CRI

Publicatiedatum - juli 2025

www.eenoverheidsincasso.nl

Bronnen

1 – Onderzoeksrapport ‘*De maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek*’ door Hogeschool Utrecht, NIBUD en Panteia, i.o.v. Interdepartementaal Beleidsonderzoek Problematische Schulden, juni 2024

2 – CBS dashboard ‘*Schuldenproblematiek in beeld*’, november 2024

3 – CBS dashboard ‘*Betalingsachterstanden bij uitvoeringsorganisaties*’, december 2024

Disclaimer & copyright

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Hoewel met de grootst mogelijke zorg samengesteld, aanvaard het programma CRI geen aansprakelijkheid voor onvolledigheden of onjuistheden.

© 2025 Programma Clustering Rijksincasso / Centraal Justitieel Incassobureau

Alle rechten voorbehouden.